بسم الله الرحمن الرحيم

جـامـعـة الخـرطـوم

كلية الآداب

قسم المكتبات والمعلومات

بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس

مرتبة الشرف

المستوى الخامس

بعنــــوان:

الرضاء الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية

دراسة حالة"(مكتبة جامعة النيلين المركزية)

اعداد الطالب:

هشام عبد الوهاب عباس يوسف

اشراف

د. عمر حسن

عبد الرحمن

٢٠١٤م

الآيـة

سقال تعالى:

{فَـتَـبَسَّمَ ضَاحِكاً مِّن قَـوْلِـهَـا وَقَـالَ
رَبِّ أَوْزِعْنِـي أَنْ أَشْكُرَ نِـعْمَـتَـكَ
الَّـتِـي أَنْـعَمْتَ عَلَـيَّ وَعَلَـى وَالِـدَيَّ
وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِـحاً تَـرْضَاهُ
وَأَدْخِلْـنِـي بِـرَحْمَـتِـكَ فِـي عِبَـادِكَ
الـصَّالِـحِينَ } الـنمل١٩

الإهداء

إلى نبراس حياتي نورها الدائم ومنارتها الشامخة التي تعلمت منها معنى الكد والصبر والكفاح المتبع الذي لم يجف ولم ينضب من الحنان المتدفق...

أمي ... أمي.... أمي

ولا أنسي ذلك الجبل الشامخ الذي لم تعصف به الرياح ولم تفتقه الامطار ذلك الرجل الذي هو القدوة التي نشأت اتبعها في حياتي وله الفضل في كوني الآن

أبي

لو أن القلوب تهدي لاهديتكم قلبي ولكنها ملك ربي فهل يكفي لكم في الله حبي

أخواني وأخواتي الاعزاء (هيثم-علي-عاصم-احمد)-(امنية)

أهدي إلى كل من علمني حرفاً إلي كل من زرع في حب العلم ووضعني في دربه ذلك الذي ابحر منه عظماء التاريخ من الفلاسفة والادباء ذلك البحر الذي أجمع الناس ان لاشاطئ له.

إلى كل من أنير دربي بهم لهم احترامي وتقديري وشكري

شكر وعرفـــان

الشكر لك إلهي من قبل ومن بعد بقدر ما تلهج ألسنتنا بالثناء وبقدر عظمتك يا إله السماء تسب باسمك ليلاً ونهاراً نشكرك ونحمدك.

أتقدم بالشكر والعرفان لجامعة الخرطوم ذلك الصرح الشامخ الذي ظل على مر الدهور والأزمان عجلة السودان المتحركة نحو التقدم والرقي والتي لم تدخر وسعاً في سبيل تأهيلي إلى هذا المستوى ولا يفوتني في هذا المجال أن أتقدم بجزيل الشكر لكل أساتذتي بقسم المعلومات والمكتبات وأخص بالشكر للدكتور عمر حسن عبد الرحمن الذي لم يبخل عليَّ بوقته الغالي وعلمه الفياض والوصول الى الهدف المنشور كذلك أتوجه بشكري وتقدير إلى من ساعدني وأخص بالشكر زملائ: أبوبكر سلطان، كمال الدين عبدالله، أحمد الطيب.

مستخلص الدراسة

لم يحظَ موضوع الرضاء الوظيفي والمهني باهتمام كبير من قبل الباحثين العرب في الوقت الذي يزاد فيه لاهتمام في أوربا وأمريكا بالدراسات المقارنة في مجال الرضي الوظيفي للمكتبين، ومنتج عن ذلك عدد كبير من الدراسات المقارنة فمعظم مانشر في الدول العربية كان عن العاملين في المؤسسات الإنتاجية والاعضاء هيئة التدريس بالجامعات والمدرسين ومراحل التعليم المختلفة .أما الدراسات الخاصة بالمكتبين فما زالت محددة. ولا تضاهي أهمية الموضوع .وفي السودان لأنجد إلا القليل من الأدب المنشور عن الموضوع أو الدراسات متفرقة ولفئة محددة من المكتبين داخل مؤسسة بعينها ،فجاءت هذه الدراسة المتواضعة من شخصي الضعيف لقضية تؤرق جميع المكتبيين علي مختلف مستوياتهم .

قسم البحث إلي أربعة فصول اشتمل الفصل الأول علي أساسيات البحث أما الفصل الثاني فقد قسم إلي عدة مباحث المبحث الأول تناول فيه خلفيه تاريخية عن نشاه وتطور مهنة المكتبات وتناول في المبحث الثاني مفهوم الرضاء الوظيفي وماهيته ،وتناول في المبحث الثالث أهم النظريات الموضوع في تفسير الرضي الوظيفي .وبعد ذلك انتقل إلي الفصل الثالث وقام الباحث بتقسيم إلي عدد المباحث المبحث الأول الرضا في أطار تاريخي والمبحث الثاني عوامل الرضا الوظيفي أما المبحث الثالث الحاجات النفسية والمادية للمكتبين والمبحث الرابع العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات .وختم بالفصل الرابعة وهي دراسة الحالة وقام بتطبيقها في مكتبة جامعة النيلين المركزية وقام بتوزيع اسبيان لهم وتحليل الأسبيان وعرض نتائجها.

وختم الدراسة بنتائج التي اتحصل عليها وتوصيات حتى يستفاد منها في المستقبل.

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم

فهرس الموضوعات

الفصل الأول

اساسيات البحث :ـ

1-1 مقدمة الدراسة:

تمثل القوى العاملة الثروة الحقيقية لخدمة التنمية الوطنية في مجالاتها كافة .

تلك القوة ودارتها بأسلوب أفضل من خلال تصميم برامج تساعد علي زيادة انتاجها حيث ان تقدم المهنة مرهون بإخضاع العناصر البشرية بعملها ورضاها عنه .

وتتصدر ادارة المصادر البشرية قائمة المهام التي تواجه أي منظمة اذ لابد من توجيه العاملين وحفزهم والتنسيق بينهم لكي تضيف نشاطاتهم الي أهداف المنظمة وحيث ان الإدارة الناجحة للأفراد تعد ذات أهمية بالغة لجميع المنظمات كانت هناك محاولات عديدة لإجراء دراسات حول العاملين ومن بين اهم المواضيع في هذا الصدد الرضا الوظيفي للعاملين .

وقد اثار هذا الموضوع اهتمام علماء النفس والاجتماع والإدارة منذ سنوات طويلة وزاد عدد ما نشر من مقالات علمية وأبحاث أكاديمية ورسائل جامعية 3500 دراسة ،كما تم معالجة العديد من المتغيرات المؤثرة علي الرضا الوظيفي وتطوير النظريات التي تواجه البحوث في المجال .

وحظيت بعض التخصصات كالطب والدين والتربية والإدارة بالدراسات التي تهدف الي فهم العوامل المؤدية الي الرضا الوظيفي في مجال المهنة المكتبية ولأن المكتبين يمثلون عنصرا نادرا وعليهم دور كبير وواضح في دفع عجلة التطور فان هذا استدعى تحقيق الاستغلال الامثل لهذا العنصر عن طريق خلق المناخ المناسب الذي يؤدي بدوره الي تحقيق الرضا الوظيفي لتلك الشريحة من العاملين وينعكس بالتالي علي تحقيق اكبر قدر ممكن من الانجاز والأداء وعلي الرقم من ان الحركة المكتبية في السودان تواجه مجموعة من الصعاب المتعلقة بالميزانية والمجموعات والخدمات والعاملين فان هذا العنصر الاخير يحتاج الي وقفة مناسبة عنده نظرا لأهمية دوره البارز في تطوير المهنة المكتبية ومع ان الصعاب التي تواجه المكتبات قد نالها حظ من المعالجة في الأدبيات فان الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات كان ولا يزال موضوعا منسيا او مهملا حيث لا نجد بحثا او

دراسة تعالج هذا الموضوع وان كانت هذه مشكلةالمكتبات بشكل عام وهي اشد خطورة بالمناسبة للمكتبات الجامعية التي تخدم الصفوة المتعلمة من المجتمع وينظر اليها نظرة إجلال وإكبار وتمثل قضية العاملين تحديا لصانعي القرار الذين يهمهم حالة القناعة والاستقرار لدى من يشرفون عليهم .

وغني عن القول ان المعطيات تهم المسؤولين عن قطاع المكتبات الجامعية بشكل اكثر حيث يمكنهم التعرف الي مستوى ارض والشعور بالقناعة لدى العاملين والوقوف علي المشكلات التي يعانونها وبالتالي محاولة معالجتها والبحث عن حلول لها.

كما ان المعطيات اهمية لا ننكر في التعرف علي بعض الظواهر المرتبطة بشكل او بأخر بالقضية المطروحة مثل ظاهرة العزوف عن العمل في المكتبات الجامعية وظاهرة التسرب الوظيفي وظاهرة ضعف الولاة والانتماء للمهنة المكتبية ونحوها من الظواهر التي يؤمل ان تكشف عنها الدراسة مما يساعد بالتالي علي تحسين اختيار العاملين وحثهم علي زيادة الانتاج وتحسن بيئة العمل في المحيط الأكاديمي.

1-2 مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في التعرف علي الاسباب التي تؤدي الي عدم رضا العاملين في المكتبات الجامعية بهذه المهنة وما هي الاسباب التي تؤدي الي العزوف عن العمل في المكتبات الجامعية .

1-3 أسئلة الدراسة:

1- ما هي الأوضاع والحاجات النفسية للمهنيين في الجامعات ؟

2- ما هي أوضاع المكتبيين المهنية في المكتبات الجامعية ؟

3- ما هي أجورهم وبيئتهم في هذه الوظيفة ؟

4- ما هي أهم العوامل المؤثرة علي الرضا الوظيفي ؟

5- ما هي الأسباب التي تدعو للإنتقال للعمل في بيئة أخرى ؟

١-4 اهمية البحث :

تبدوا اهمية الدراسة من خلال ندرة الدراسات العملية والميدانية التي اجريت علي الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية بالسودان علي الأقل تبلورت الأهمية من هذه الناحية إضافة الي ان هذه الدراسة تسعى الي وضع امثل للمكتبيين وإختصاصي المعلومات .

والخروج بالتوصيات من هذا البحث بنتائج سياسية تساعد النظام الاداري .

1-5 أهداف البحث:

يهدف البحث الي معرفة البيئة المناسبة للعمل في المكتبات وخلق المناخ المناسب لممارسة مهنة المكتبات ،كما تهدف الدراسة الي عكس مفهوم الرضا الوظيفي بالمكتبات الجامعية في السودان .

١-٦ فرضيات البحث :

1- البيئة العملية للمكتبات الجامعية لا تساعد علي حسن الاداء

2- المكتبيون غير راضين عن أوضاعهم الوظيفية في المكتبات (مجتمع الدراسة)

3- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرات الشخصية (النوع،السن،سنوات الخدمة).

1-7 منهج البحث وأدواته:

سوف استخدم في هذه الدراسة كلا من منهج ودراسة الحالة متمثلة في ما سبق من بحوث ودراسات وأيضا يرتكز البحث علي الأسباب كأداة من أدوات جمع البيانات وتفريغها للحصول علي المعلومات والحقائق عن الظروف والأساليب القائمة في الواقع .

1-8 حدود البحث:

الحد الموضوعي لهذا البحث لهذا البحث الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية..........

الحد المكاني: مكتبات جامعة النيلين

الحد الزماني: من 2013 – 2014م.

1-9 مصطلحات الدراسة:

لقد تم اعطاء تعريفات لأهم المصطلحات المستخدمة في دراسة الحالة ،وذلك بقصد زيادة توضيح المشكلة المدروسة وما يرتبط بها من مصطلحات إدارية وفنية التي **من أهمها:-**

1- الرضا الوظيفي:

هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح او السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات الاخرى ذات العلاقة.

2- الدوافع:

هي القوى والطاقات النفسية الداخلية التي توجه وتنسق بين تصرفات الفرد وسلوكه اثناء استجابته مع المواقف او المؤثرات البيئية المحيطة به ،وتتمثل في الرغبات والحاجات والتوقعات .

3- الحوافز:

هي الامكانات المتاحة في البيئة المحيطة بالفرد التي يمكنه الحصول عليها او استخدامها لتحريك دوافعه نحو سلوك معين وأدواته لنشاط او نشاطات محدده بالشكل والأسلوب الذي يشبع رغباته وحاجاته وتوقعاته .

4- الوظيفة :

مجموعة النشاطات والمسئوليات والأعمال والمهام المناطة بالعاملين في المكتبات المدرسية.

ويمكن تعريف الوظيفة إجرائيا بإنها طبيعة العمل او الوضع الوظيفي الحالي للمكتبيين المتمثل في بنود الإدارة والخدمات العامة والفنية .

5- المكتبات الجامعية :

يقصد بالمكتبات الجامعية ((او الاكاديمية)) هنا تلك المكتبات الملحقة بمؤسسات التعليم العالي التي تمنح درجة البكالوريوس فما فوق (الماجستير والدكتوراة)

والمخصصة لتلبية الاحتياجات المعلوماتية للطلبة والاساتذة وغيرهم من منسوبي الجامعات التي تتبعها تلك المكتبات .

6- المعلومات في المكتبات الجامعية :-

يشمل مجتمع العاملين في الدراسة الحالية جميع العاملين والعاملات المهنيين في مكتبة جامعة النيلين المركزية .

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول:-

خلفية تاريخية –نشاءه وتطور مهنة المكتبات

يذكر ربحي مصطفي(٢٠٠٦) أن تاريخ الكتب والمكتبات يشكل حاليا جانبا مهما في علم المكتبات .والجدير بالذكر أن هذا التاريخ طويل –لأنة يبدأ مع بداية الحضارة الإنسانية –وواسع لأنة يسير مع مراكز هذه الحضارة وينتقل معها وهذا ليس من السهل تحديد الزمان والمكان الذي بدأت فيه المكتب والمكتبات بالظهور ولكن ما كشف عنه التاريخ الانساني حتى ألان وأكدته الحفريات الأثرية يدل علي أن أولي المكتبات قد ظهرت في العالم العربي وبالتحديد في بلاد مابين النهرين وادي النيل .

ويضيف سعد محمد (١٩٩٨) أنه عاش الإنسان فترة من الدهر الطويلة بدون مكتبات ،بل بدون أي نوع من التسجيل علي الوسائط المادية المعروفة ومن السهل جدا أن نتطور ذلك العصر، قبل ألاف سنة طويلة من السنين، وإذا عرفنا أن هنالك في حضارتنا الإنسانية المعاصرة بعض المجتمعات البدائية المعزولة، التي لا تكاد تعرف أي مستوي من أوعية المعلومات، حتى ولا تلك الأوعية قبل التقليدية التي عرفتها المجتمعات المتحضرة منذ خمسة الألف سنه وأكثر .

وان كانت الأنسانيه قد عاشت في العصور البدائية جدا، بدون التدوينات، وبدون المكتبات، فليس ذلك أنها عاشت بدون معلومات .

أما احمد بدر (١٩٧٧) في أن المكتبات سجل الإنسان الفكري أذا تسعي لحفظ ألإنتاج الفكري علي مر العصور وكذلك هي سجل الذي يعاون الأجيال علي الإفادة من سابقيهم سواء كانت ألإفادة بالكلمة أو المسموعة أو عبر الأجهزة الحديثة في الحاضر أو المستقبل كمان أن تاريخ الكتب والمكتبات وهو تاريخ لتطوير الكتابة وتطور أوعية المعلومات وقنوات الاتصال ذلك التطور الذي يراه ألإنسان بالكلمات المنطوقة حيث تتمثل هذه برموز مرئية وهي الكتابات في مراحلها ألأولي والتي كانت عبارة عن صور منحوتة علي الصخور أولا حجار أو

الخشب أو المعادن أو الصلصال أو ألألواح الطينة من المواد التي كانت متوفرة آنذاك .

يقول شعبان عبد العزيز (١٩٩٩) أنة كما حديث في بلاد مابين النهرين حيث ارتبطت مادة صناعة الكتاب بالتربة المحلية ومنتجاتها فقد أمد النيل مصر بالبردي أعظم مادة لكتابة عرفتها مصر وبأعواد الغاب (البوص) أعظم مادة ألأقلام الكتابة ،كما قدمت أشجار (السنط) أهم مكونات الحبر (الصمغ) ولقد استفادة صناع الكتب بكل ما قدمه النيل من مواد خام ،كما حافظ المناخ الجاف لمصر علي حفظ الكتاب المصري أطول فترة ممكنة .

أما احمد عوين (٢٠٠١) تجد الإشارة ألي اعرق كتاب وضع المسلمين هو القران الكريم أو التنزيل العزيز أو الفرقان الذي فرق بين الحق والباطل وسمي قرانا لأنة جمع القصص والامر والنهي والوعد والوعيد والآيات والسور بعضها إلي بعض.

وكان النبي صلي الله علية وسلم حريصا علي حفظ القران بصدره وتحفظية أصحابة وكان يعرضه علي جبريل علية السلام ليثبه الله في قلبه ويحمه من الخطأ أو التحريف ولم يقف النبي صلي الله علية وسلم عند الحفظ وانما حرص علي أن يجمع حوله كل كتبة الوحي ويدلهم علي موضع كل أية وترتيب كل سورة علي مدة ثلاثة وعشرين سنة

واذا ما انتهي كتاب الوحي من أمرهم سلموه الرسول صلي الله علية وسلم ليودعه في بيته .

ويضيف عمر همشري (١٩٩٦) أن المكتبات قد انتشرت بمختاف أنواعها في الوطن العربي خلال النصف الثاني من القرن العشرين بشكل ماف للنظر وتضخم عدد العاملين في هذه المؤسسات مما أدي ألي ظهور الحاجة الي الايجاد كليات ومدارس لتأهيل وتدريس الكوادر البشرية العاملة في المكتبات ومراكز المعلومات كتخصص جديد وقد تطلب ذلك ضروه توفير الكتب والمراجع والدوريات المتخصصة في علم المكتبات والمعلومات التي لازالت قلية في ألناج الفكري العربي .

المبحث الثاني :-مفهوم الرضاء الوظيفي وماهيته :-

تمهيد :-

موضوع الرضاء الوظيفي يحتل مكانة بارزه بين الدراسات العديدة من مجلات الأداة، وعلم النفس ،وعلم الاجتماع ،والتربية والتعليم وغيرها من المجلات .

وقد أولت هذه الدراسات موضوع الرضاء الوظيفي أهمية خاصة لما لها من اثر بالنسبة للعاملين في مختلف المؤسسات فيما يتعلق بسلوكهم وأدائهم وإنتاجيتهم في العمل.

كما أننا نجد أن مقومات الحياة واستمراريتها أن يعمل الإنسان سعيا لتوفير ما يلزمه من مطلبان واحتياجات لكي يضمن درجة مناسبة من اللامان والاستقرار.

ولذلك كله يعتبر موضوع الرضاء الوظيفي واحدا من العوامل الأساسية في مختلف مواقع العمل وميادينه .ولاسيما في مجال المكتبات والمعلومات حيث يعتبر العنصر البشري هو الأساس في تحديد شخصية المكتبة ونجاح الخدمة المكتبة والمعلوماتية .

مفهوم الرضاء الوظيفي:-

يذكر ناصر محمد العديلى (١٩٨١) أن مفهوم الرضاء الوظيفي قد شاع استخدامه في الثلاثينيات من القرن الماضي بغرض الإشارة إلي تكيف الموظفين أو وصف موقفهم في الوظيفة وقد سبق علما النفس دراسة الرضاء في العمل بالمؤسسات منذ عام ١٩٩٠م للدلالة علي الموقف والميول الذاتية أو لمدي تأقلم الأفراد الموظفين في وظائفهم، هذا وينظر بعض الباحثين إلي قضية الرضاء كقضية هامه تتسع بحيث تشمل مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضي به الموظف.

كما ربط مفكرون درسوا هذه القضية بين رضاء الموظف ومكتسباته من الوظيفة وقد اتضح أن الرضا يتم تحديده من خلال التعرف علي الفارق بين ما يراه الموظف وما حصل علية فعلا .

أما الهادي عبد الصمد(١٩٩١) فيقول أن الرضاء هو ذلك الشعور الايجابي للفرد العامل نحو وظيفته والمنظمة التي يعمل فيها ،من حيث التوافق بينه وبين المناخ الداخلي للمنظمة واستقرار القناعة في نفسه بان توقعاته ورغباته مشبعة فالرضي حالة نفسية ذهنية تتكامل فيها شخصية الموظف مع موجبات علية، ويستغرقه العمل ويحقق أمنياته في الكسب والنمو. وقد يوصف الشخص في هذه الحالة بان شخص متكامل.

أما عمر أحمد (١٩٨٥) أن الفكرة تكمن وراء (الأثر والوظيفي) أو تدعيهم الوظيفة (job Re-enfeement)هي أن تجعل عناصر المحافظة علي الاستقرارية ثابتة في حين تزاد عناصر الدافعية ويختلف تدعيم (إثراء) العمل عن التوسع في العمل(Job) Enlargement)ففي التوسع يزداد العمل تعقيدا وتنوعا ،وينصب الجهد في إزالة الملل والسأم في العمل بإعادة إدماج عمليتين أو أكثر في عملية واحده والتنوع والتغير في سرعة العمل وفي شكله، كقيام العامل ببعض المهام الثانوية والبسيطة التي تستدعي تغير نشاط العمال ووضعه الجسمي تغييرا تماما عن النشاط والوضع الذي يتطلبه العمل الأصلي ،دون أن تؤثر هذه المهام علي العملية الإنتاجية أما الأثر فهو جعل العمل جعل العمل جذابا محببا للعمل، وبنوع خاص العمل الذي يرضيه ويؤدي دفع مستوي أدائه.

ويذكر صالح احمد زكي (١٩٧٧م) نعم كثرة التعريفات المطروحة لمصطلح الرضاء الوظيفي ورغم كثرة الاتجاهات والمحاولات في هذا الصدد يعتقد الباحث أن دراسة كامل البكري للرضاء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس المنشورة في مجلة الإدارة الصادرة عام (١٩٩٥)تعد من أفضل المصادر التي حدثت خلاصة جديدة من أفضل التعريفات المطروحة لمفهوم الرضاء الوظيفي:-

-الرضاء عن العمل عبارة عن مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع النفسي الذي يرضي به الفرد وعملة علي القول بصدق (أني راضي عن وظيفتي).

-الرضاء بالعمل مرهون بإشباع الحاجات النفسية .

-الرضاء عن العمل يقتضي ضرورة التميز بين العوامل الدافعة وهي الخاصة بالعمل نفسه والعوامل الوقائية وهي الخاصة بمحيط العمل وبيئة التي تؤثر علي الرضاء الوظيفي والواقع أن أسباب الرضاء الوظيفي تختلف عن أسباب الرضاء.

-الرضاء عن العمل يقتضي أن يكون لدرجة التهيئة المستخدمة تأثير ملموس علي درجة الرضاء الوظيفي.

-الرضاء عن العمل عبارة عن اتجاه ايجابي من الفرد ألي عملة الذي يمارسه .

-الرضاء عن العمل هو حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل ألتي تجعل الفرد محبا له مقبلا علية في بدء يومه دون أية غضاضة .

- ويري ناصر العديلي (١٩٩٥) أن للرضاء الوظيفي أثر كبير علي صحة العاملين وبالتالي علي مستوي أدائهم وإنتاجهم كما له علاقة وثيقة بتدريس العاملين وله انعكاسات علي جو العلاقة السائدة بين العاملين بعضهم البعض وبينهم وبين المنظمة أو المؤسسة التي يعملون بها لذلك تطور الاهتمام بالرضاء الوظيفي في البلدان المتقدمة .وهذا يجعلنا ننظر إلي سلوك الفرد العامل أو ردة فعلة لشيء معين هو الهدف الرئيسي والأخير الذي يشعر بالرضاء والارتياح أو السعادة والقناعة أو عدمه في أخر ألأمر.

- أما نادية شريف (١٩٧٨م) أن الرضاء قدرة الفرد علي أتباع الحاجات ألأساسية لدي الإنسان والتي من شأنها أن تشعر بتحقيق ذاته كما يضمن التقدير ألانجاز والإبداع واحترام الذات وتحمل المسئولية والمنفعة التي تعود علي الفرد من جراء القيام بالعمل نفسه.

- تعريف بدر (١٩٩١م) الذي قال انه شعور الفرد بمدي إشباع الحاجات التي يرغب في إشباعها من الوظيفة من خلال قيامة بأداء المهام.

- تعريف عبد الرحمن المهدي (١٩٩٣م) بأنه هو محصلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا لمهنته ومقبلا عليها وعلي القيام بواجباتها نحو عمله طوال الوقت دون كلل.

- أما رضي متولي (١٩٩٥م) عرف الرضاء لغويا ضد السخط فهو راضي أي أن الرضاء خلاف السخط.

* واصطلاحا تعددت التعريفات طبقا لنظريات واتجاهات فهنالك تعريفات أكدت علي أن الرضاء الوظيفي عن طريق تحقيق الإشباع للحاجات ألأساسية للفرد.

* إجرائيا بأنة الدرجة الكلية التي يتحصل عليها العامل في مقياس منسوبا للرضاء الوظيفي وهو عبارة عن مجموع درجاته علي عناصر المقياس وتتراوح مابين (١٠٠) درجة ألي (٢٠) درجة مجموع الدرجات = الدرجة الكلية.

- وقد عرف معجم التراث ألأمريكي (ص-٣٨٧) بان الرضاء الوظيفي يحقق أو يشبع رغبة أو حاجة أو شهوة أو ميل ،وبهذا نجد أن ميول الوظيفة للعاملين ودرجات رضائهم ترتبط بعدد من المتغيرات المتعلقة بمواقف وظروف العمل وبهذا نجد أن ميول الوظيفة ودرجات الرضاء الوظيفي ترتبط بعد كبير من المتغيرات المختلفة بمواقف وظروف العمل .

- أما أدم سميث وزملائه (١٩٠٠م) فقد حددوا خمس جوانب رئيسية للرضا الوظيفي وهي = طبيعة العمل، المرتب، الترقي، الإشراف، بيئة العمل.

- أما فرج (١٩٩٥) بين عناصر الرضاء الوظيفي في عدة جوانب مثال:-

سياسة المنظمة – الأجور – ظروف العمل –العمر – الترقي – الحالة الصحية – الحالة الاجتماعية – أساليب الاتصال داخل المنظمة –علاقات الزملاء). وهذه تعتبر من بيئة العمل .

عوض (١٩٨٧م) أن هنالك نوعين من المتغيرات هما مصدرا للرضاء وعدم الرضا:-

النوع الأول: العناصر اللصيقة بالعمل نفسه تشمل (المؤهل العلمي – المهارات المكتبية – المعرفة نوع العمل – المسؤولية).

النوع الثاني: عناصر خارجية وتشمل (الأجر-الإشراف سياسة المنظمة –الإجراءات الإجرائية –ظروف العمل –الشعور بالأمن في العمل).

في جوانب أخر كانت المدارس الفكرية والإدارية أراء مختلفة في جوانب الرضاء الوظيفي يمكن تلخيصها في:-

المدرسة الاقتصادية البيرقراطيه: اعتبرت أن الحوافز الاقتصادية هي المسئولة عن تحقيق الرضاء الوظيفي .

مدرسة العلاقات الانسانية: تري أن العلاقات الودية بين الزملاء والمسئولية لها دور كبير في تحقيق الرضا الوظيفي

المدرسة السلوكية – التون(١٩٣٢) بين أن طبيعة الوظيفة أو العمل هو أساس لتحقيق الرضاء الوظيفي .

أما العدوان وعبد الحليم (١٩٩٥م) قالوا نجد أن من خلال هذه المدارس بان الرضاء الوظيفي مرتبط بعده عوامل مجتمعة طبيعة العمل والعلاقات الانسانيه والحوافز المادية والمعنوية كلها تؤدي ألي الرضاء الوظيفي.

وجهة النظر الاسلاميه في الرضاء:-

لقد أورد الفكي (١٩٩٦م) أن الفقهاء عرفوا الرضاء بانه تقبل ما يقضى به الله عز وجل من غير تردد.

ولقد ورد الرضاء في آيات عديدة من كتاب الله عز وجل منها قولة في سورة المائدة (١١٩) قال تعالي ((هذا يوم ينفع الصادقين صدقهم لهم جنات تجري من تحتها الأنهار خالدين فيها ابد رضي الله عنهم ورضوا عنه ذلك الفوز العظيم))

قال تعالي في سورة البينة الاية (٨) ((جزاؤهم عند ربهم جنات عدن تجري من تحتها الأنهار خالدين فيها أبدا ،رضي الله عنه ورضوا عنه ذلك لمن خشي ربة))

وقال تعالي ((السابقون اللأولون من المهاجرين والأنصار والذين اتبعوهم بإحسان رضي الله عنهم ورضوا عنة))

وذكر ناصر (١٩٨٩) يتم إشباع الإنسان لحاجاته الإنسانية في الإسلام بشكل موقفي حيث يعتمد اختيار سلوك لسلوك معين من اجل إشباع حاجاته علي مستوي النفس البشرية .

الرضاء الوظيفي والروح المعنوية:-

يذكر محمد حسن اسعد (١٩٩٤) أنه يفرق كثير من الكتاب بين مصطلحي الرضاء الوظيفي (Job Sati Sfaction) والروح المعنوية (moral) فالرضا الوظيفي في نظرتهم هو امر يتعلق بينما الروح المعنوية وصفا للجماعة فيقال مثلا ان المرؤوس الفلاني راضي عن وظيفته وان معنويات المجموعة الفلانية مرتفعة للغاية.

هذا من ناحية ومن ناحية أخري فان مفهوم الرضاء الوظيفي يرتبط ارتباطا وثيقا بمفهوم الروح المعنوية أذا أن الروح المعنوية يمكن النظر إليها علي أنها مفهوم اكثر شمولا عن الرضاء الوظيفي ،أي أنها تشمل الرضاء الوظيفي كعنصر وسط تمكن فيه الفرد من إشباع دوافعه عن طريق التعاون مع الجماعة .

الرضاء الوظيفي والاتجاه نحو العمل :-

كذلك يذكر ناصر العديلي (١٩٩٥)ان مفهوم الرضاء الوظيفي إلي جانب ارتباطه بالروح المعنوية فهو يرتبط بمفهوم الاتجاه نحو العمل .

فكلما كان تقبل العمل أو النفور منه يدخل في أطار الاتجاهات فان مختلف العوامل التي تؤثر في تكوينها تؤثر أيضا في الرضاء الوظيفي .

غير أن الاتجاهات ليس عامه في طبيعتها بل تتعلق بجوانب معينة كالظروف:- العمل ولإشراف وفرص الترقية، والتنظيمات الاجتماعية، بعكس الرضاء الوظيفي فهو ذو صفة عامه ولا يختص بناحية معينة من نواحي العمل .

المبحث الثالث:-

أهم النظريات الموضوعية في تفسير الرضاء الوظيفي من هذه النظريات:-

نظرية الإدارة العلمية

نظرية العلاقات الإنسانية

نظريات رافقت مدرسة العلاقات الإنسانية

النظرية التي تركز علي العمل

نظرية الإدارة العلمية:-

يذكر عمر وصفي (١٩٩٧م) أن الإدارة العلمية ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية في مطلع القرن الحالي ،وقد سماها بعضهم بالنظرية المادية ،في حين أطلق عليها آخرون اسم (الرجل الاقتصادي) الذي لقب بابي ومؤسس الإدارة العلمية، وقد كان مهندسا في شركه أمريكية للحديد والصلب، وقد جذبت اهتمامه الأمور الإدارية والكفاية الإنتاجية ،حيث اصدر كتابا بعنوان (مبادئ الإدارة العلمية) نشرها في عام (١٩١٨).

مرتكزات ومفاهيم هذه النظرية:-

البحث العلمي:- ويشتمل أسلوب الملاحظة والتجربة والابتعاد عن عملية التخمين Ruleofthumb ولإدارة التقلدية التي كانت سائدة آنذاك في تحديد عناصر عمل الفرد.

تقيم العمل والتخمين:- لقد طلبت النظرية بتقسيم العمل والتخصص فية

دراسة الحركة والزمن:- ويقصد بها نقسم العمل وتفتتيه الي جزيئيات صغيرة، وتوفير الوقت، وإسناد الجزئية لفرد محدد ووضع معيار للأداء كل حركة .

الاعتماد علي الحوافز بشكل أساسي:- من اجل تشجيع وتحفيز العاملين علي الأداء والإنتاج.

نظرية العلاقات الإنسانية:- The Human Relations Theory

روبرت أوين (١٨٢٨م) والذي تعتبر كتاباته وأفكاره تعد من الكتابات الرسمية الأول في هذا المجال والثاني هو جورج الذي يعتبر المنشي الحقيقي لمدرسة

العلاقات الإنسانية في القرن العشرين والثالث ماري وتعتبر أفكاره امتداد لأفكار التون مايو.

وكان يقول روبرت انه أذا كان من المقبول بصفه عامه، أن العناية وصرف النفقات علي المعدات الميكانيكية يعطي عائدا اكبر من التكلفة المصرفية عليها، وذلك من خلال زيادة كفاءتها التشغيلية وعمرها الإنتاجي .

- نظريات رافقت مدرسة الإنسانية :-

يذكر مهدي زويلق(١٩٨٢م) أثبتت مدرسة العلاقات الإنسانية اثر الروح المعنوية علي إنتاجيه الفرد وسلوكه، وأن الإعتراف بالوجود الإنساني في الإنتاج حقيقة ثابتة، أكدتها الأفكار والنظريات اللاحقة التي بينت الفرق بين المدرسة الكلاسيكية والمدرسة الإنسانية وخير دليل علي ذلك ما جاء بنظرية دوجلاس مايكر يكور حول السلوك الإنساني، والتي اسماها بنظرية (x)ونظرية (y) أما أبراهام ما سلو فقد أكمل في نظريته سلم الحاجات ما جاء بنظرية (y).

- **النظرية التي تركز علي العمل :-**

يقول الهادي عبد الصمد (١٩٩١م) يقصد بمصطلح عمل – بمفهومه الشمولي – كل جهد عقلي أو بدني يقوم به الإنسان ابتغاء منفعة أو درء ضرر-والعمل جهد إداري ذو أثر ملحوظ علي الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي ،واجتماعي نافع، كما انه وظيفة اجتماعية نتحقق بها ذاتية الفرد- فهو جهد في إطار علاقات بشرية معلومة.

- وقد أوضح صلاح الشنواني (١٩٩٢م) أن هذه التعريفات الطابع الاقتصادي الغالب علي معظم الأفكار والنظريات حول العمل .

فقد ركز الاتجاه الاقتصادي علي النشاط العلمي من زاوية النفعية والقيمة الإنتاجية التي يخلقها فالعمل الإنسانية يرتكز علي خلق المنفعة.

- والمنفعة في تصور الاقتصاديين عموما هي غاية (هدف)العمل.

وفي ضوء هذا التصور يرتسم تحديد العمل في الفك الإداري الحديث يمكن أجمالة في الصيغة التالية :-العمل مجموعة من نشاطات عقلة ويديه

ولأدوات أو الآلات المتوفرة لدية، وينفذها علي المادة، وهذه النشاطات تسهم بدورها في تطويره والارتقاء به .

الفصل الثالث

المبحث الأول: الرضاء الوظيفي في إطار تاريخي:

يذكر عبد الكريم (١٩٩٩م) أن موضوع الرضا الوظيفي حظي باهتمام الباحثين والدارسين منذ مطلع الربع الثاني من القرن العشرين وحتى ألآن عندما نادت حركة الإنسانية بأهمية الروح المعنوية وتحسين ظروف العمل للعاملين.

ويضيف العمري ١٩٩٤م أنه قد قام كثير من العلماء والدارسين بدراسة الرضا المهني في كثير من الميادين لما له من أثر فعال علي العمل وتطوره ،وضعت الدراسات حول هذا الموضوع ومدى تكيف العاملين في وظائفهم ووصف مواقفهم والعوامل المؤثرة علي هذه العوامل.

ويذكر منصور(١٩٩٥م)أنه يتفق الباحثون علي أن الرضا الوظيفي للعاملين في أي تنظيم يعتبر من مكونات بيئة العمل الرئيسية ومن العوامل الأساسية المحددة للمناخ التنظيمي بشكل عام .

أما طواليه (٢٠٠٠م) يقول بدأ الاهتمام بموضوع الرضا عن العمل (الرضا الوظيفي) او الرضا المهني jobstisfaction في مجال الصناعة والمؤسسات الإدارية المختلفة ثم اتجهت دراسات الرضا الوظيفي في مجال التربية والتعليم ،فمهنة التعليم تعد أساس المهن حيث أن نجاحها أو فشلها ينعكس علي نجاح أو فشل المهن أخرى وان المعلمين الراضيين عن عملهم أكثر قدرة وإنتاجية في مجال عملهم والقيام بواجباتهم من زملائهم غير الراضين عن العمل.

والفكي (١٩٩٦م) يقول للرضا المهني للمعلم أهمية خاصة فمهنة التعليم مهنة شاقة وتقدم المجتمع مرهون باداء المعلم لعمله واقتناعه به ، فالمعلم هو القيم والامين علي تراث المجتمع الثقافي وهو المسئول عن تطوير هذا التراث والمدرسة مركزاً هاماً من مراكز الإصلاح ولن تستطيع أن تؤدي رسالتها إلا إذا كان المعلمون راضين عن عملهم ومقتنعين به.

عبد الكريم (١٩٩٩م) فمن أهم النواحي التي لها انعكاس مباشر علي المعلم نوعية التعليم ومستوى إنتاج المعلمين الجو النفسي الذي يوفر لهم، فشعور المعلم بالرضا عن مهنته من الأمور التي تساعد علي تكريس جهده لمتطلبات مهنته.

المبحث الثاني: عوامل الرضا الوظيفي:

هنالك دراسات متعددة لتحليل العوامل المؤثرة علي الرضا الوظيفي منها :

١. العوامل المؤثرة في الرضا المهني عموماً:

حدد كل من جنزبيرج وهيرمان (١٩٥١م)المحورين في الفكي (١٩٩٦م) ثلاثة أنواع من العوامل هي:

١. عوامل الرضا الداخلي:

أ- السعادة المهنية المشتقة من نشاط العمل الجذاب

ب- الإحساس بالانجاز الذي يتخذه الفرد من خلال النجاح ومن تحقيق الفرد لقدراته أثناء عملية الانجاز

١. عوامل الرضا الذاتي:

وترتبط بالعوامل والظروف الطبيعية والنفسية المصاحبة لعمل الفرد وتشمل العمل في المكان النظيف والهواء الطلق والتعاون بين الأفراد المنتمين للعمل من طبيعة واحدة

١. عوامل الرضا الخارجي :

وترتبط بالمكافآت مثل المرتبات والعلاوات والترقيات والأجور والعلاقات بوجه عام.

أما عوض ١٩٨٧م المذكور في عبد الكريم ١٩٩٩م فقد حدد علامات للرضا وعدم الرضا:

العامل الأول:

وهي العوامل اللصيقة بالعمل نفسه ونوعه والمسؤولية في العمل والإشراف والتقدم في العمل

العامل الثاني :

وهي العوامل الخارجية مثل الأجواء والعلاقات الإنسانية والاجتماعية للعمل والإشراف وسياسة الشركة والإجراءات الإدارية وظروف العمل والشعور بالأمن في العمل رغم ان الرضا الوظيفي من عدد لا نهائي من الميول المفضل لدى كل فرد هنالك نوعاً من الاتفاق علي المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الفرد

ضرورياً ويطلق علي هذه المجالات عوامل وعناصر الرضا الوظيفي لتقسيم جزئيات أو مكونات الرضا الوظيفي في مجموعات يكون علي الإدارة ان تدرسها بغرض التعرف إلي أي نوعية الرضا في المنظمة وذلك من خلال الاستبانه والمقابلة والملاحظة.

وعدد أبوبكر ١٩٨٥م ستة عوامل مهمة للرضا الوظيفي عن العمل تتصل الثلاثة الاولى منها بالعوامل مباشرة بينما تتصل الثلاثة الأخرى بظروف او جوانب أخرى، وتلك العوامل هي :

كفاية الإشراف المباشر والرضا عن العمل نفسه والاندماج مع الزملاء في العمل والأهداف في التنظيم وعدالة المكافآت وغيرها والحالة الصحية والبدنية والذهنية.

ويذكر قليبو قائمة اخرى من العوامل المؤثرة علي رضا الأفراد ومن بينها الاستقرار في العمل وظروف العمل المنجز والقيادة والعدالة الكفاءة والفرص المتاحة والانسجام مع الزملاء في العمل والمزايا المتصل عليها خلاف الأجر والمركز الاجتماعي والقيام بالعمل له أهمية.

ويذهب عبد اللطيف إلي ان متغيرات الرضا الوظيفي بصفة عامة تتحدد في ثلاثة فئات أساسية من المتغيرات هي :

العوامل البيئية والعوامل الشخصية والقدرات الذاتية هنالك عامل آخر من العوامل الرضا الوظيفي من الأهمية بمكان يتعلق بالتطوير المهني أو التعلم المستمر.

المبحث الثالث : الحاجات النفسية والمادية للمكتبيين:

يذكر سالم (١٩٩٧م) انة تتباين آراء كثير من الباحثين حول تعريف مصطلح الرضا الي ان هنالك تعريفات ومقاصد متباينة لهذا المصطلح فهناك من يستخدمه بألف الممدودة هنالك من يستخدمه بألف المقصورة يذكر استنادا علي المعاجم التي اعتمد علية في تحديد مفهوم هذا المصطلح ان هنالك فارغا بين الرضا الرضاء من جهة الرضي من جهة اخرى الرضا ضد السخط الرضي حالة من القناعة والقبول بلوغ المرغوب هذا هو المعني المراد الذي يحمله مصطلح الرضي الوظيفي. هنا يقصد بالرضي الوظيفي من جهة نظر الباحث حالة من القناعة والقبول تنتج من إشباع الانسان الي رغباته وحاجاته وطموحاته بناء علي ما توفره له الوظيفية وبيئة عملة من إمكانات وفرص ومنافع وما يترتب علي ذلك من ولاء وثقته في نفسه وانتماءه الي عمله.

تضيف منال (٢٠٠٦م) ان العمل الذي يمارسه الانسان قد يكون مصدرا للسعادة وعاملا مهما من العوامل الاستقرار وتصوره بالانتماء والثقة بالنفس وقدراته، وقد تكون علي العكس مصدرا للشقاء وعدم الاستقرار سببا لضعف ثقة في نفسه وتصوره بالإحباط والفشل لذلك قيل الفرد المناسب في المكان المناسب يعتبر عنصرا في المواءمة للمهنة المطلوبة.

إن العمل من الناحية النفسية لا يعني بذل جهد عقلي او عضلي لتأثير على الأشياء المادية وغير المحيطة بالفرد للوصول للنتيجة ما لكنة في الحقيقة تفاعل بين الفرد والبيئة يحاول أن يحقق أهدافه ويشبع رغباته وحاجاته.

تعتبر الحاجة حالة من الفقدان لشيء ما تنشي بسبة اختلال الفرد الفسيولوجي او النفسي يصاحبها نوعا معتدل والي حد معين وبالتالي القضاء علي حالة الفقدان والنقص فالحاجة النفسية ضرورية لجعل الفرد يعيش بأسلوب أفضل والحاجة الفسيولوجية ضرورية الي بقاء الفرد علي الحياء والمحافظة علي نوعه.

وتواصل منال (٢٠٠٦م) ان الحاجات تدفع وتحفز الفرد الي السلوك الهادف باتجاه إشباع الحاجات وان كثير من علماء النفس يشيرون الي الحاجة علي انها تعني إصلاح الدوافع الذي لم يشبع .

فكلمة الحاجة أيضا تعني عده مفاهيم مثل الدوافع والحافز والرغبة والقيمة والباعث أضاء من التعريفات التي أطلقت علي الحاجة تعريف مروي الحاجة نوع من التكوين يمثل قوة في منطقة المخ تقوم بتنظيم الإدراك الحسي والتفهم والنزوع والفصل بحيث تحول في اتجاه معين موقفا قائما غير مشبع وأيضا تعرف الحاجة بأنها لدي الكائن الحي تنشأ عند انحراف الشروط البيئة والبيولوجية والحيوية المسلمة للازمة لحفظ الكائن الحيي .هكذا ترتبط الحاجة بالمحافظة علي بقاء الكائن الحي وتنشأ هذه الحاجة عند حدوث عدم الاتزان عند الكائن الحي وبيئته الخارجة.

المبحث الرابع: -العاملين في المكتبات و مراكز المعلومات

- **إدارة العاملين في المكتبات: -**

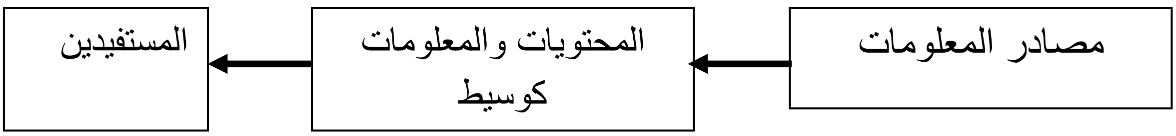
يذكر محمد أمين (١٩٨٤م) أن العناصر الرئيسية التي ينبغي توفرها للمكتبة مركز المعلومات هي :-

الموقع، البناية، التمويل، الميزانية، المعدات والأجهزة، الإدارة، والموظفون.

وتعتبر الإدارة جانبا هاما وحيويا بالنسبة للعمل في أي مؤسسة معلومات وتعرف الإدارة بأنها النشاط الخاص بقيادة وتوجيه وتنمية الأفراد، وتخطيط وتنظيم ومراقبة العمليات والتصرفات الخاصة بالعناصر الرئيسية في المشروع من أفراد ومواد والآلات وأمول وأسواق لتحقيق أهداف المشروع المحدد بأحسن الطرق واقل التكاليف.

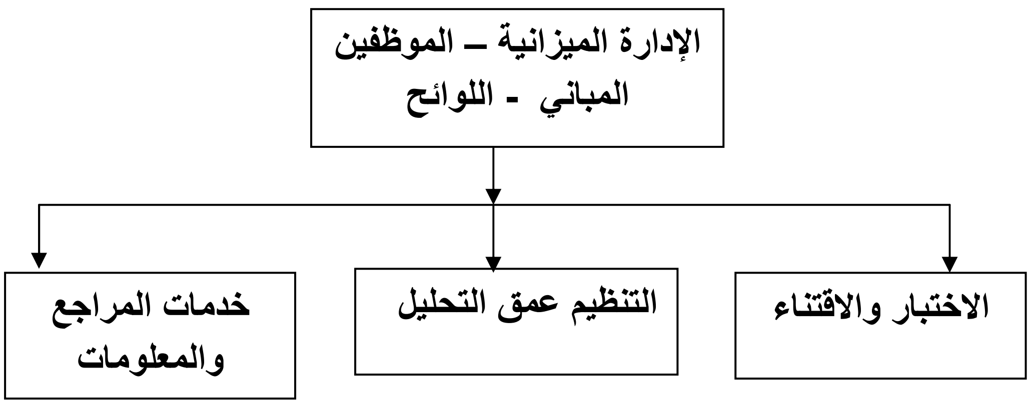
لعل فلسفة العمل المكتبي والمعلوماتى، تكمن في كونها وسيطا بين الأوعية بمختلف أشكالها وأنواعها والمستفيدين منها ويمكن أن يتمثل في الشكل التالي:-

الشكل رقم (١)



وعلي أي حال فالإدارة هي المسئولة عن تسيير جميع خدمات المكتبات والمعلومات كما هو الحال في الشكل التالي:

شكل رقم (٢)



أولأ:- مدير المكتبة ومركز المعلومات:-

يقول صلاح الشنوبي(١٩٩٢م) علي الرغم من الأساسي الذي يقوم به مدير مركز المعلومات والمكتبة في إدارتها الا أن هنالك عناصر اخري تتدخل في عملية وضع السياسة العامة واتخاذ القرارات وتحديد الأهداف المناسبة لكل نوع من انواع المكتبات ومراكز المعلومات فهنالك لجان المكتبات والمعلومات وهنالك مجالس الجامعات ومديروها بالنسبة للجامعات وهنالك اللجان الحكومية والمحلية بالنسبة للمكتبات العامة وهكذا.

أما بالنسبة لميزانية والتمويل فهاك ميزانية رأسمالية تتصل بالإنشاءات علي المدى البعيدة وهذه الميزانية بالتالي تتعلق بالمنشآت والمباني الجديدة والتجهيزات والأدوات الثابتة والبرامج التي تخص المكتبة ومركز المعلومات لتطوير خدماتها بطريقة جذرية وعلي المدى البعيد، وهنالك أيضا ميزانية جارية يتم إعدادها سنوياً ويبين فيها المدير.

كبير المكتبين المساعدين:

هو الرجل الثاني في المكتبة التي بها وكيل فيعتبر الرجل الثاني وتنقل إلية اختصاصات الوكيل ولكنه مع ذلك لا يمكنه أن يتولى إدارة المكتبة بالنيابة في غياب أمين المكتبة وأن حدث فليس له سلطة اتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسات العامة للمكتبة

مكتبي مساعد:

يطلق هذا المسمى علي جميع العاملين (المكتبيين) تحت رئيس القسم والوظائف التي يعملون عليها مثل : مكتبي مساعدة الإشراف أو المراجع ومكتبي مساعد للدوريات ومفهرس

ثانياً: غير المؤهلين (الكتابيون):

تشمل هذه الفئة جميع الأعضاء الآخرين من غير الحاصلين علي المؤهل عالي ،وهم يعينون للقيام بالأعمال الروتينية المختلفة ويمثلون في العادة الأغلبية في جهاز الموظفين ومن الوظائف التي يعينون عليها: الضرب علي الآلة الكاتبة – التجليد – السكرتارية – الحسابات المالية – التغليف – نقل الكتب ....الخ.

تقيم أداء العاملين :-Evoluation:Performance Apprais:

مفهوم تقيم الأداء:-

يقول عمر احمد همشري (١٤٢١ه) بأنة العملية التي تستطيع بها المنظمات أداء الوظيفة بمعني آخر قياس مستويات أداء العاملين للوظائف التي يشغلونها والتعرف علي نقاط القوة والضعف في أداء هؤلاء العاملين من فترة الاخري والعمل علي تعظيم نقاط القوة والتغلب علي نقاط الضعف أي العمل علي ترشيد وتحسين هذا الأداء .

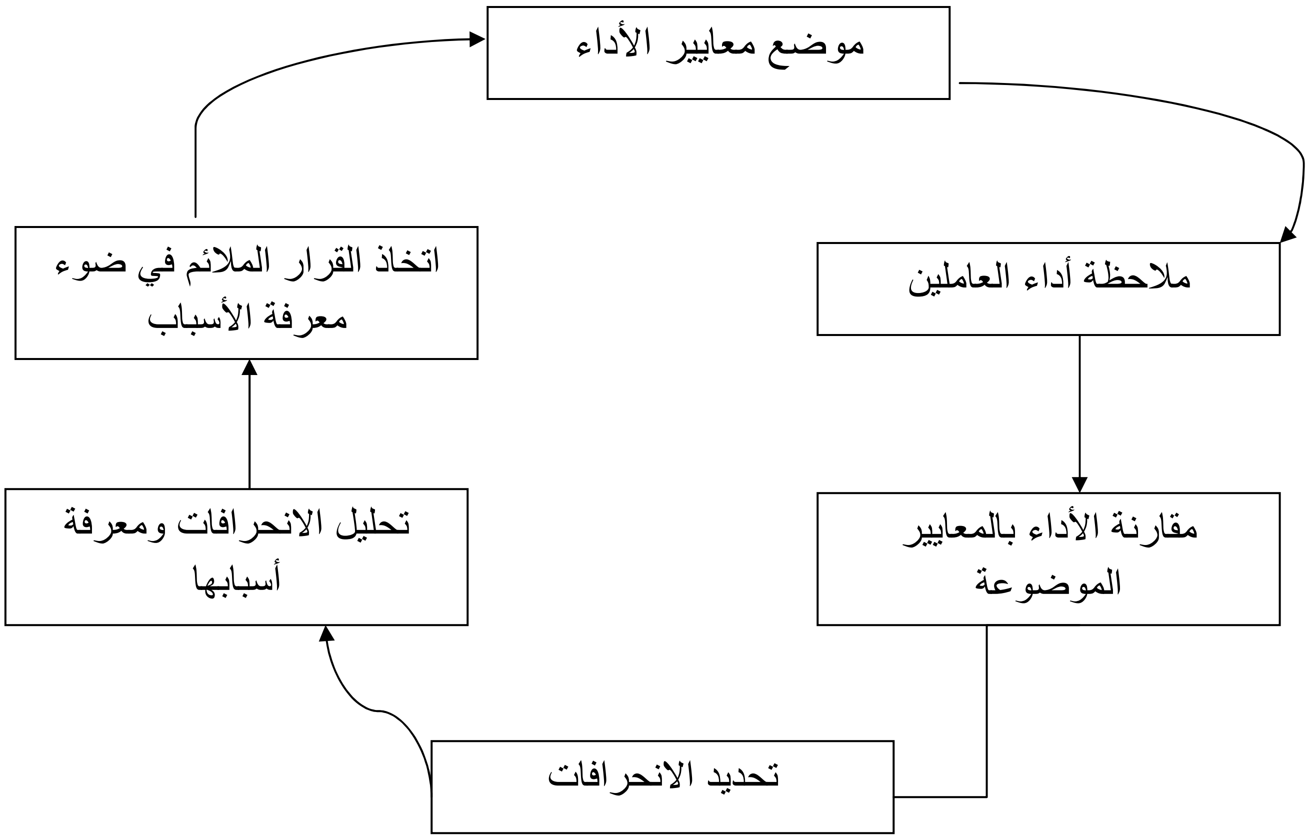
تقيم أداء العالمين هو وظيفة أساسية أخري الإدارة الأفراد في المكتبات ومراكز المعلومات ويقصد بة ببساطه عملية قياس منظمة لنقاط قوة الفرد وضعفه في الوظيفة أو العمل في فترة زمنية معينة ووقف معياري محدده. ويعرف أيضا بأنه عملية قياس موضوعية لكفاءة العاملين ومدي مساهمتهم في إنجاز الأعمال المناطة بهم والحكم علي سلوكم وتصرفاتهم في العمل في فترة زمنية معينة وفق معاير أداء محددة.

أما أحمد صقر(١٩٨٥م) فيقول تقيم الأداء أمرا مهما في المكتبات ومراكز المعلومات فمن المعلوم أن بعض العاملين أفضل من غيرهم في وظائف معينة .كما أن بعض العاملين بالمبادرة ويعلمون علي إنجاز أعمالهم بقليل من الأشراف بينما يكون البعض الأخر ضعيفا وغير موثوق في قدراته في العمل لذلك وجب أن يكون هنالك طريقة للتميز بين الأفراد متميزين الأداء وقيل أن تتطور أنظمة قياس الأداء المعيارية أو الموضوعية في المكتبات ومراكز المعلومات كانت قرارات قياس الأداء تؤخذ هذه علي أساس الانطباعات الذاتية ألأتيه للمدير أو المشرف عن عمل الفرد، وغالبا ما كانت نتائج هذا القياس غير دقيق ،لذاك فان النظام الرسمي المكتوب لتقيم الأداء يعد أفضل وسيلة للتميز بين أداء العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات وتقدر كله مكتبة أو مركز معلومات وقت القياس أداء العاملين فيها وعادة القيام بقياس أداء العالمين بشكل غير رسمي عدة مرات سنويا مما يساعدهم في تلاقي أوجه القصور في هذا المجال أولا بأول وبالتالي تحسين أدائهم السنوي العام.

أما علي السلمي (١٩٧٧م) يذكر أن الجديد بالذكر أن الموظفين الجدد غالبا ،ما يحتاجون ألي فترة تجرب قد تستمر لمدة شهور قبل تعينهم علي نحو دائم ،يتم خلالها مراقبة أدائهم وتقيمه وتوجهيه أولا بأول ويتم في نهايتها تقيم أدائهم مع زملائهم الآخرين سنويا وعلي نحو منتظم .

أن عملية التقييم تتطلب وجود معايير معنوية يمكن استخدامها في قياس كفاءة أداء العاملين في المكتبة أو مركز المعلومات وبالتالي تحديد الانحرافات الناتجة عن هذه المعايير وتنقسم معاير قياس الأداء ألي خمس أنواع وهي: معايير كمية تتعلق بكمية الإنتاج ومعاير نوعية تتعلق بنوعية الأداء وجودته ومعاير زمنية تتعلق بمجلات غير ملموسة مثل درجة أخلاص العاملين وولائهم للعمل في للعمل في المكتبة أو مركز المعلومات وروحهم المعنوية وغيرها.

شكل رقم (٣)



أما إبراهيم العمري(١٩٧٤م) مما سبق نستطيع أن نبين بعض المفاهيم الأساسية لمفهوم قياس الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات وهي:-

- قياس الأداء عملية مستمرة ومنظمة تلازم الفرد طوال حياته الوظيفة أساسها سيقاد أداء الفرد من الناحيتين الكمية والنوعية وفي ضوء الزمن المتاح وتكلفة الأداء.
- عملية قياس الأداء ذات اتجاهين، فهي تتطلب توفير المعلومات الكاملة عن أداء الفرد لدي المدير أو المشرف.
- عملية قياس الأداء عملية موضوعية إلا انه لا يمكن التخلص منها نهائيا من التقدير الشخص للقائم بالتقييم.
- **أهمية تقيم أداء العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات:-**

يقول زكي محمود هاشم (١٩٩٥م) تنبع أهمية تقيم أداء العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات من مجموعة الأهداف التي يسعي الي تحقيقها وهي:-

١/ الارتقاء بأداء العاملين وتطويره ،وتنمية ذلك من خلال إمدادهم بالمعلومات المتعلقة بحقيقة أدائهم بالعمل ونقاط قوتهم وضعفهم في هذا المجال ،مما يدفعهم ألي تلافي نقاط الضعف ومعالجتها .

٢/ ترقية العاملين المتميزين ألي وظائف مناسبة ،فبناء علي قياس الأداء يمكن ترقية بعض العاملين المتميزين ألي وظائف مناسبة لقدراتهم ومهاراتهم ،ويتم في الوقت ذاته أعداد إستراتجية علاجية لذوي ألأداء المنخفض .

٣/ أجراء تعديلات في الرواتب والأجور ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من قياس الأداء يمكن زيادة وراتبا واحور العاملين أو نقصانها، ويمكن أيضا اقتراح نظام حوافز معينة لهم.

٤/ الكشف عن حاجات التدريب إذا يعد قياس الأداء مهمة للكشف عن الحاجات التدريبية ،للعاملين وبالتالي تحديد برامج التدريب والتطوير اللازمة.

٥/ رفع الروح المعنوية للعاملين أن وجود نظام رسمي لقايس الأداء قائم علي أساس من العدالة والموضوعية يبعث الثقة في نفوس العاملين بان الإدارة تعامل كل فرد منهم علي أساس كفاءته وجهده مما يؤدي الي زيادة رضاهم عن العمل واستقرارهم فيه.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية:

دراسة حالة جامعة النيلين:

المبحث الأول:

نشأة الجامعة: (دليل مكتبة جامعة النيلين،٢٠٠١م)

نشأت جامعة النيلين في نوفمبر ١٩٩٣م مسودنة لجامعة القاهرة فرع الخرطوم التي تأسست في عام ١٩٥٥م وكانت تضم قبل السودان اربعة كليات وأصبحت الآن في عام ٢٠١٤متضم حوالي اثنتي عشر كلية في تخصصات ادبية وعلمية وكما تضم مجال الدراسات الدبلومات الوسيطة في بعضها اضافة الي كلية الدراسات العليا.

اما بالنسبة الي المكتبة تأسست علي أنقاض مكتبة جامعة القاهرة فرع الخرطوم والتي مثلت مجموعاتها نواة جامعة النيلين وقد كانت عبارة عن اربعة مكتبات تضم مجموعه قديمة من الكتب تعمل بالنظام المتدني

تأهيل المكتبة ونظامها :ـ

قام مدير جامعة النيلين بانتداب بعض المتخصصين في مجال مكتبات والمعلومات للنظر في عملية إعادة تنظيم وتأهيل المكتبة فا قامت إدارة المكتبة في عام ١٩٩٧م بصيانة وتأهيل مباني المكتبات وتفيد النظام من النظام المخزني الي نظام الأرفف المفتوحة

وأصبحت المكتبة تعمل وفقا النظام المركزي تحت ثلاثة اقسام هي :ـ

١ ـ قسم التزويد

٢ ـ قسم الفهارس

٣ ـ قسم الخدمات المكتبة المباشرة

خدمات المكتبة ومجتمع المستفيدين :ـ(لائحة المكتبة ـ ط ٢٠٠٣م)

يتكون مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية من الفئات التالية :ـ

١ ـ الطلبة بمختلف مستوياتهم الاكاديمية وتخصصاتهم العلمية

٢ ـ اعضاء هيئة التدريب بالجامعة.

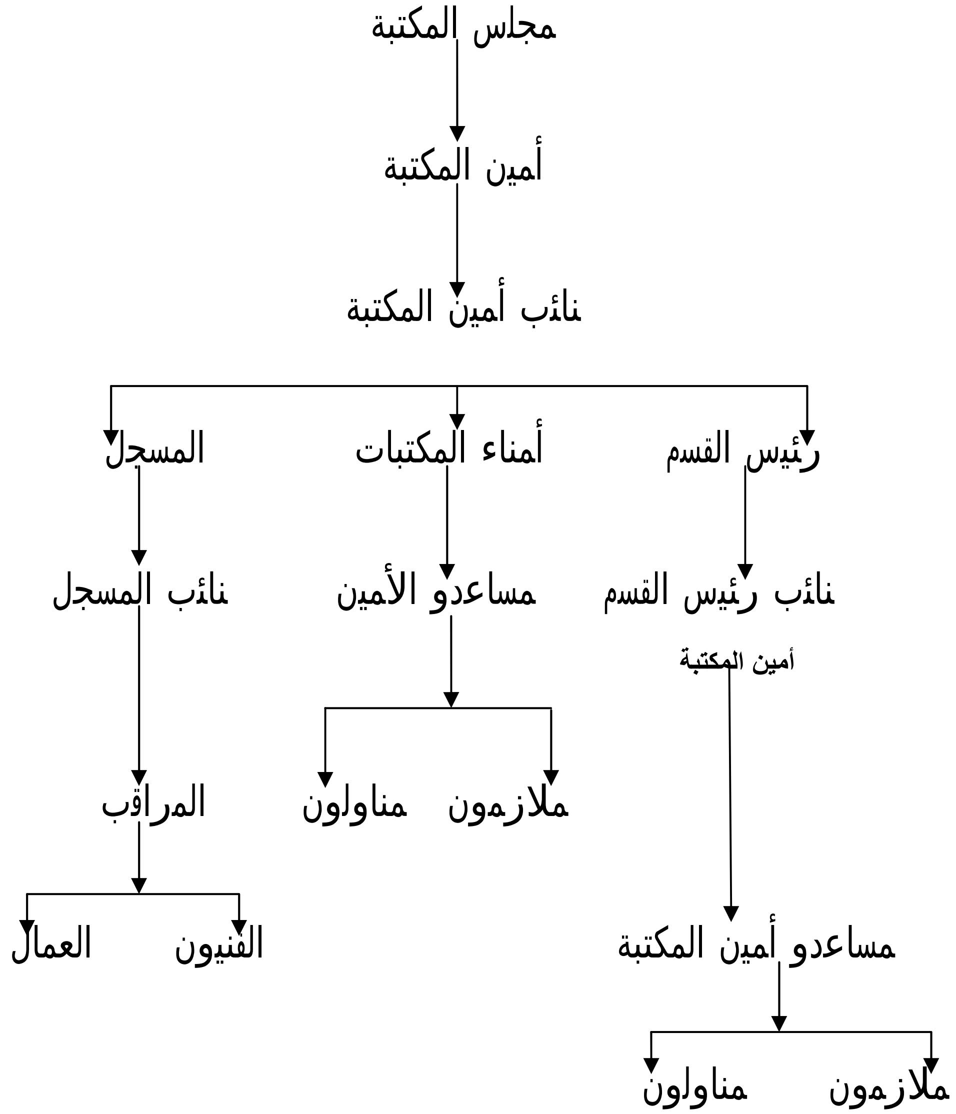
٣ ـ الهيئة الإدارية في الجامعة من موظفين وعاملين

٤ ـ تدريب المستخدمين على حسن استخدام المكتبة

٥ ـ الباحثين في مختلف المجالات والموضوعات

المبحث الثاني: الهيكل الاداري والتنظيمي لمكتبة جامعة النيلين

الشكل أدناه يوضح الهيكل الإداري والوظيفي وفئات العاملين:



الهيكل الاداري والتنظيمي للمكتبة وفئات العاملين بها :ـ

يتكون الهيكل الاداري والتنظيمي للمكتبة من الاتي :ـ

مجلس المكتبة:ـ

الذي يترأسه نائب مدير الجامعة ويضم كل عمداء الكليات بالجامعة ومدير بالمراكز العلمية المتخصصة بالإضافة الي عدد من المتخصصين من خارج الجامعة.

امين المكتبة :ـ

هو عميد المكتبة هو من حملة الدكتوراه في علوم المكتبات والمعلومات يقوم بإدارة المكتبات وإصدار القرارات

نائب أمين المكتبة:

يقوم بالتنسيق بين الأقسام ووحدات المكتبة وينوب عن الأمين في حالة غيابة

لجنة المكتبة:ـ

يترأسها عميد المكتبات وتتكون من نائب الأمين ورؤساء الأقسام وأمين المكتبة المركزية وأمناء المكتبات الفرعية

رؤساء الأقسام :ـ

رؤساء الثلاث الأقسام :ـ

١ ـ قسم التزويد

٢ ـ قسم الفهارس

٣ ـ قسم الخدمة المكتبة

وهم من حملة الماجستير في علوم المكتبات والمعلومات ويعملون بدرجة محاضرين

وتتخاف طبيعة العمل والمهام الموكلة لكل قسم حسب طبيعة عملة وهي كالأتي:ـ

وظيفته الأساسية بناء وتنمية المجموعات ويتكون هيكل القسم من رئس القسم ونائبة وهو من حملة الدبلوم العالي ويقوم بمهام رئس القسم عند غيابة

قسم الفهارس:ـ

هو القسم المتخص بإجراء العمليات الفنية من فهرسة وتصنيف وتحليل موضوعي وتكشيف واستخلاص ورئس القسم هو المسؤول الأول ويليه أمين مكتبة كنائب له وهذا مسئول عن مراجعة جميع الإجراءات الفنية التي يقوم بها الأمناء بالقسم

قسم الخدمة المكتبة المباشرة :ـ

هذا القسم مسئول عن وحدتي الحاسوب والتجليد

مساعدو أمين المكتبة :ـ

وعددهم ثمانية وثلاثون موزعون بين المكتبات كأمناء لها ومساعديهم وأمناء المكتبات بالأقسام منهم سبعة من حملة الماجستير وسبعة حملة الدبلوم العالي واربعة وعشرون من حملة البكالوريوس.

ملازمو المكتبة :ـ

عليهم انجاز الإجراءات الفنية البسيطة مثل تدريب البطاقات وتجديد الديبجات وإرشاد المستفيدين وترفيف الكتب.

المناولون :ـ

لا تختلف أعمالهم عن الملازمون ولا كنهم في درجة ادني من الملازمون لأنهم من حملة شهادة الإكمال.

الفنيون:ـ

هم الفنيون بوحدة التجليد الذين يقومون بتجليد وصيانة جميع المجموعات الورقية التابعة للمكتبة وفنيو الكهرباء وهم مسؤولين من صيانة المكتبة وما يتعلق بها من كهرباء.

مسجل المكتبة:ـ

المسجل ونائبة من حملة الماجستير ويعملان في وظيفة كبير مدربين ويتبعان مباشر الى للعميد.

نائب المسجل:ـ

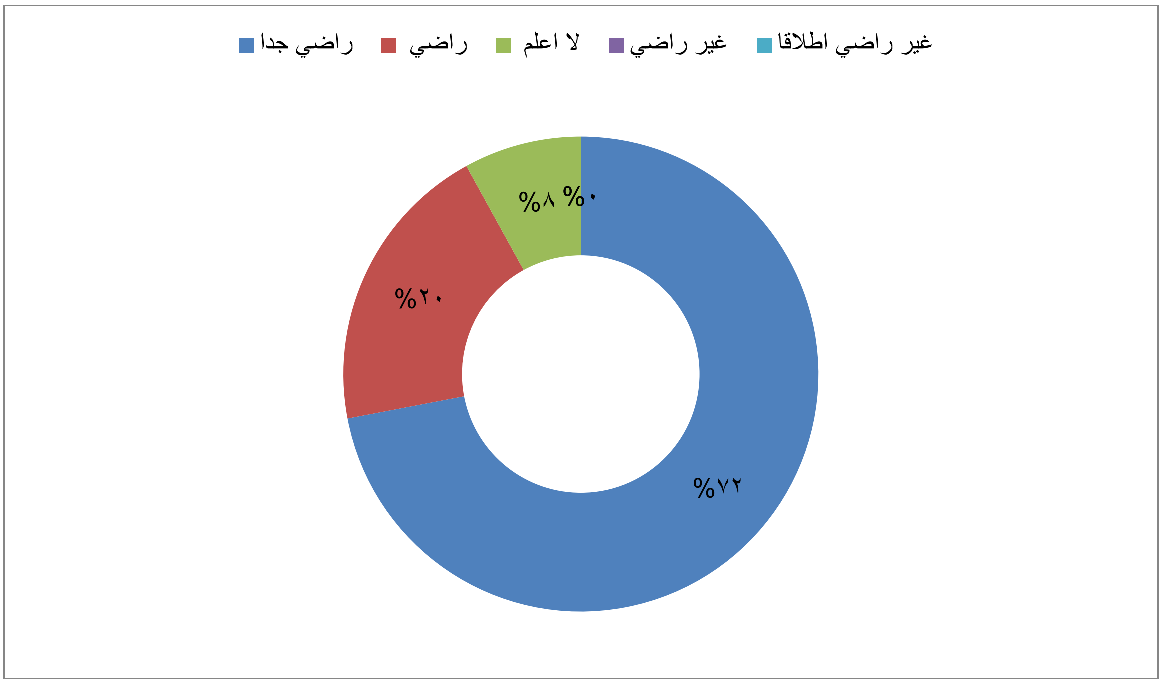
ينوب عن المسجل في حالة غيابة ويقوم بكل أعبائه إضافة الي ما يؤكل اليه من مهام مثل استخراج الاستحقاقات المالية للعاملين بالمكتبة من بالمتابعة مع إدارة شئون العاملين بالجامعة.

العمال:ـ

مثل عمال النظافة ونقل الكتب الأثاثات عند الحاجة

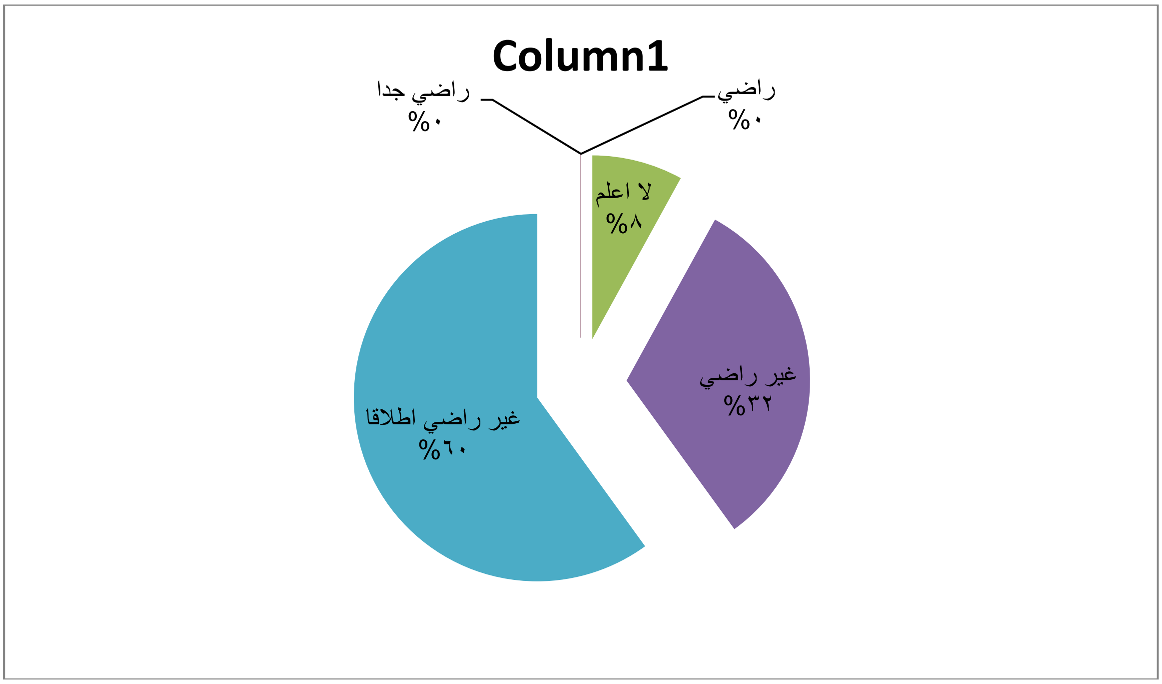
المبحث الثالث: تحليل الاستبيان

السؤال الأول:



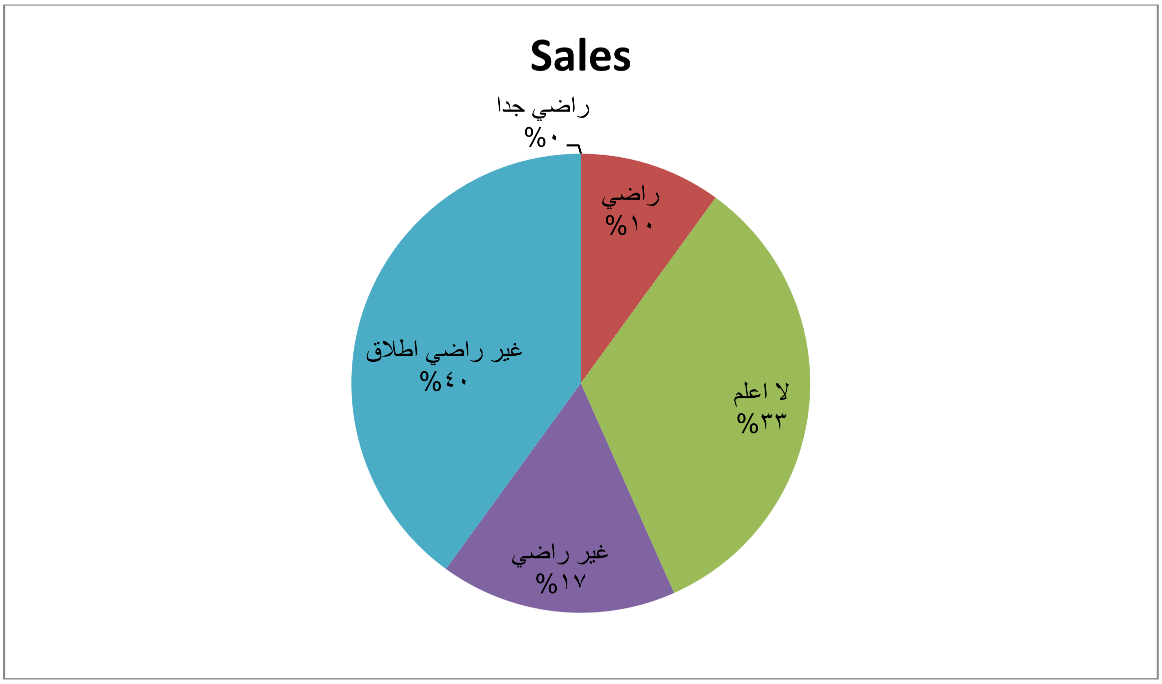
نجد ان اكبر هذه النسب هي ٧٢% وهي في السؤال تقدير الآخرين لعمك في المكتبة وهي راضي جدا اي ان موظفين المكتبات راضين جدا عن تقدير المستفيدين منه ويكون هذا الرضاء بعدده وسائل منها الراحة في التعامل مع المستفيدين.

السؤال الثاني :ـ



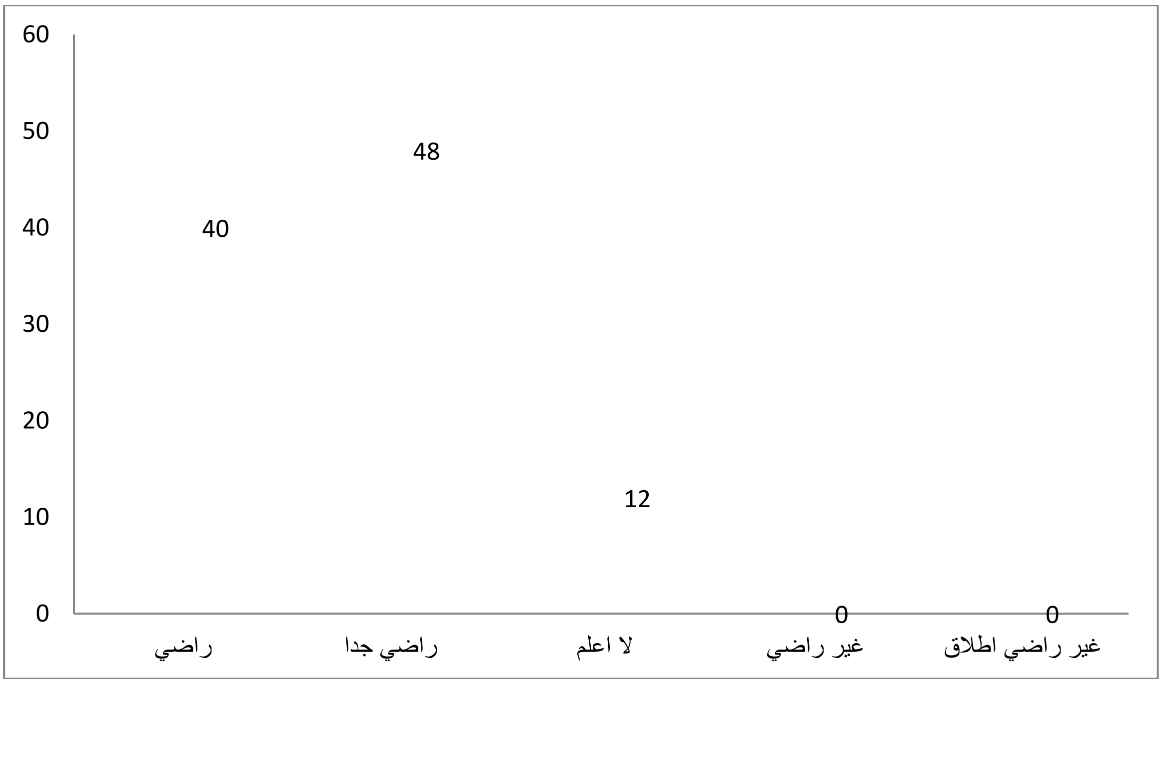
اما بخصوص المرتب فالموظفون في المكتبة كانت معظم اجابتهم غير راضين اطلاقا وقد يرجع السبب الي عدم معرفة اهمية المكتبات في الوقت الحالي لذلك تكون مهملة من قبل الادارات وهذا ما يجعلني اعتقد ان هذه المرتبات غير كافية وغير مجدية خصوصا عند مقارنتها بالمرتبات الاخري التي يتقاضاها الموظفون.

السوال الثالث :ـ



وهنا في هذا السؤال الذي يحكم عن نظرة المجتمع لوظيفة المكتبات وما هو رأيهم في الموظف وما الذي يقال عنهم وجدنا أن اعلي نسبة هي لا أعلم بنسبة ٣٦%.

السوال الرابع :ـ



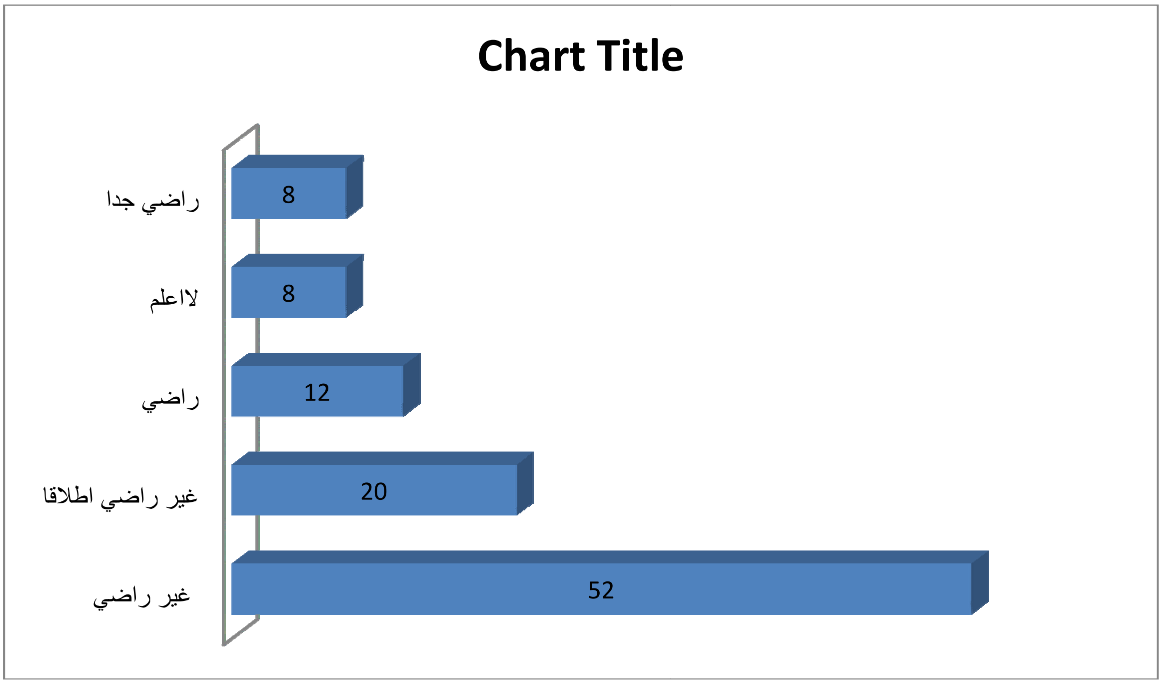
وجدنا هنا ان اعلي نسبة هي ٤٨% راضي جدا علي الإمكانات المتاحة في مكان العمل لانجاز هو لعملهم .

السؤال الخامس :ـ

السوال	راضي جدا	راضي	لا اعلم	غير راضي	غير راضي اطلاقا	
التكرار	٥	١٠	٥	٣	٢	
النسبة	%٢٠	%٤٠	%٢٠	%١٢	%٨	

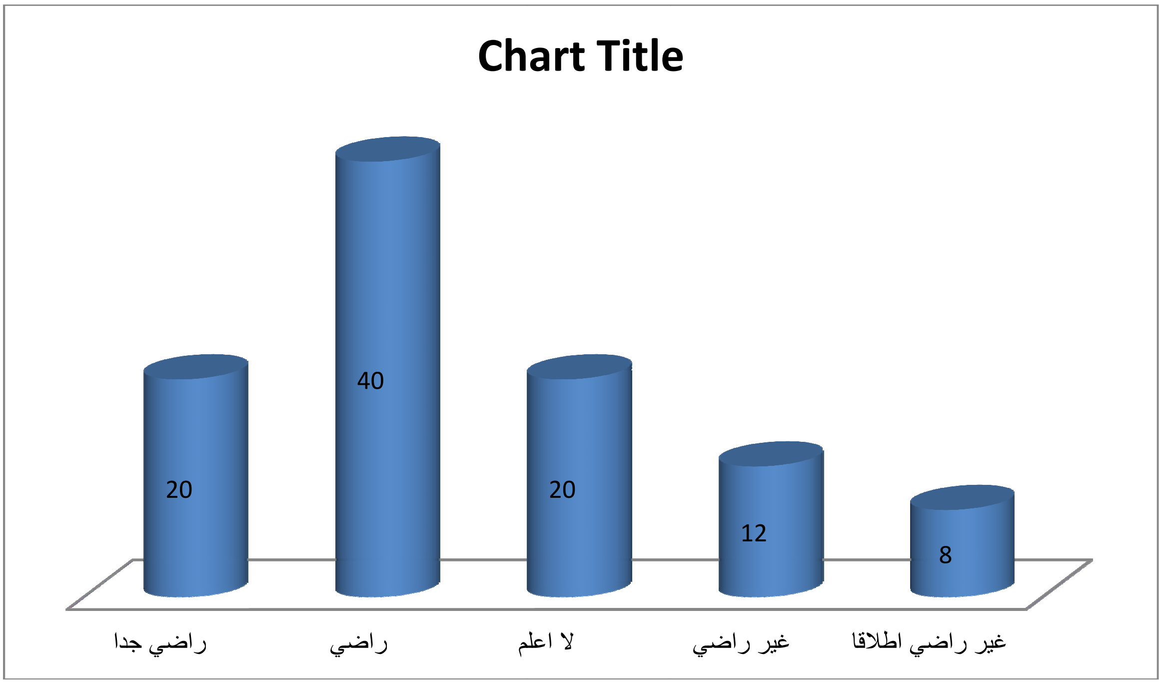
نجد ان الموظفين راضون عن العمل الذي يتوافق مع تخصصهم اذ ان النسبة الـ٤٨% لان مجال المكتبات مجال نادر ولان له ان يقوم بعمل معين وطريق معينة ولا يعرفها متخصصون المكتبات.

السؤال السادس :ـ



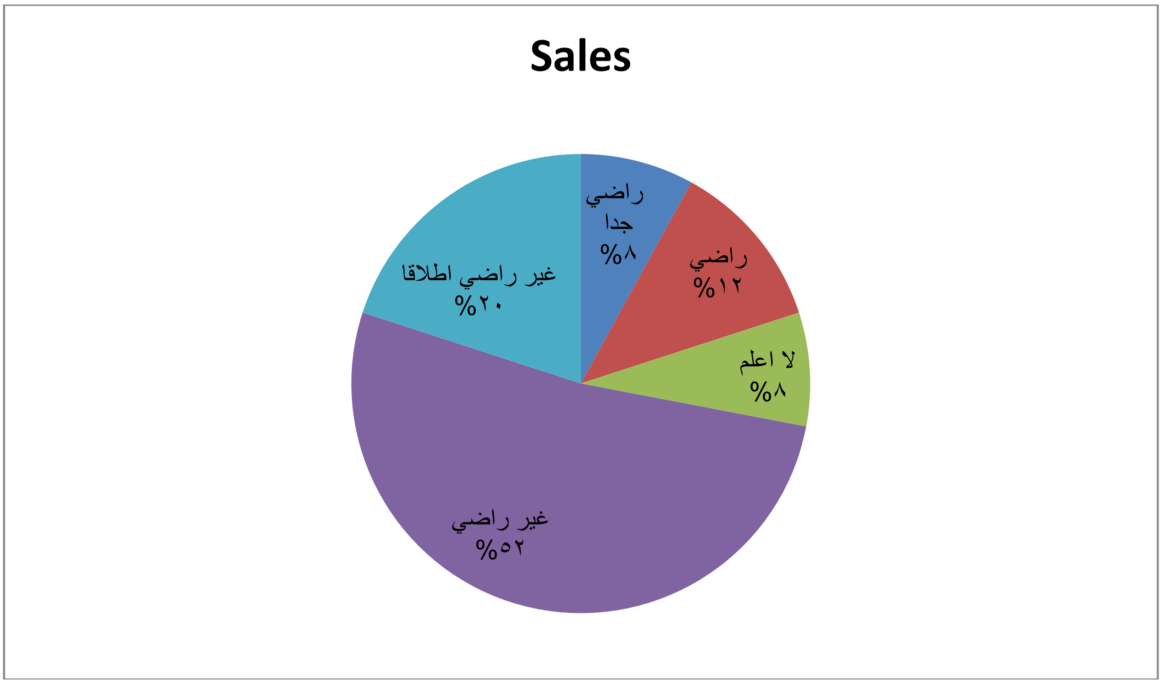
تعتبر نسبة ٥٢% للموظفين الغير راضين عن الأمن الوظيفي بسبب وجود سرقات نتجت وإهمال في الكتب واستعمالها من قبل المستفيدين وغيرها من طرق الإهمال.

السؤال السابع :ـ



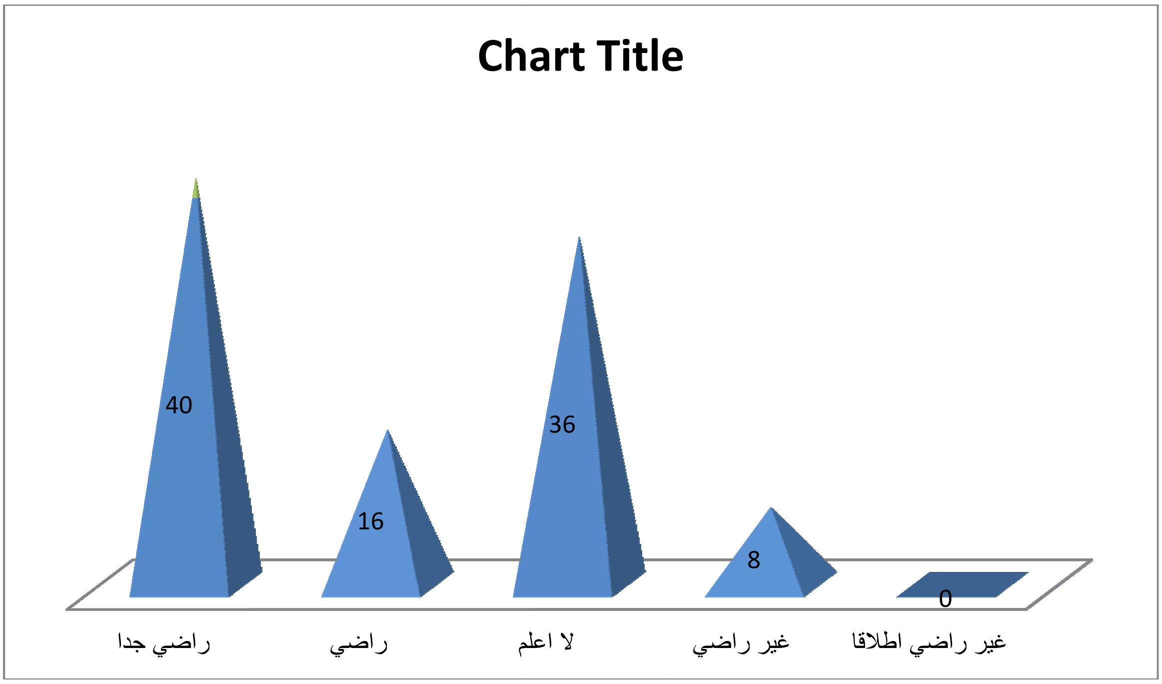
نجد انه بخصوص البيئة التي يعمل فيها الموظف فقد كانت اعلي نسبة هي ٤٠%
أي أن معظمهم أفراد العينة راضين عن بيئتهم المكتبية وهذه من الأشياء الجيدة.

السؤال الثامن :ـ



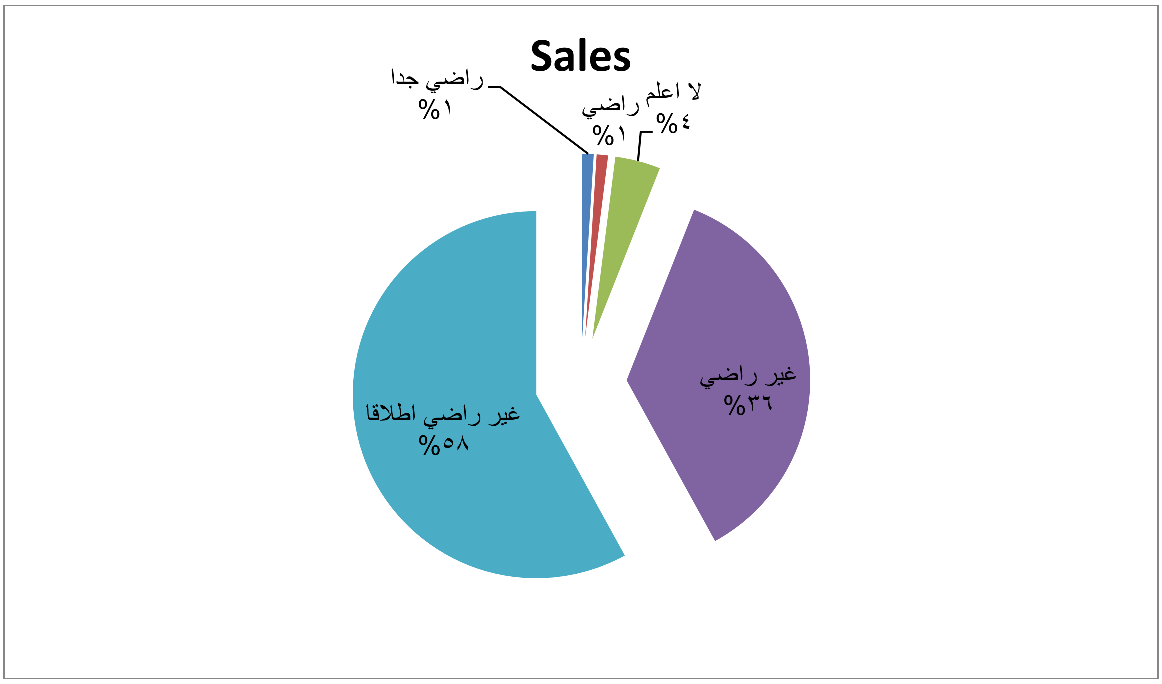
اما عن هذا السؤال الذي يقوم علي تراضيهم الفرص في الترقيات التي تقدم لهم او المتاحة لهم من عملهم هل هم راضين عنها فان أكثر الإجابات نسبة هي غير راضين وهي ٥٢|% وبذالك لان من ان تزيد من ترقيتهم لكن يزيدون من إنتاجهم.

السؤال التاسع :ـ



هنا في هذا السؤال الذي يتحكم عن نظرة المجتمع للوظيفة المكتبات وما هو رائيهم في الموظفين وما الذي يقال عنة وجدنا أن أعلي نسبة هي راضي جد ٤٠%

السؤال العاشر :ـ



وجدنا ان هنالك اعلي نسبة ٥٨% غير راضين إطلاقا عن الإمكانيات المتاحة في مكان العمل لانجازهم لعملهم.

النتائج:-

١-تبين من نتايج هذه الدراسة أن التخصص وسنوات الخدمة وحضور الدورات التدريبية وورش العمل لها علاقة بالرضا الوظيفي تؤثر في مستوي الرضا الوظيفي وتؤثر في مستوي رضاء أمناء مراكز مصادر التعليم عن وضايفهم .

٢- أثبت الدراسة وجود علاقة إرتناطية قوية بين بيئة العمل الداخلية والرضي الوظيفي

٣- من كل ما سبق أتضح أن الغالبية العظمي من المكتبين يشعرون بعدم الرضي عن الوصف الوظيفي الواضح والدقيق(الاختيار،التعين التدريب ،) ذات تأثير مباشر علي درجة الرضي.

٤- كذلك عدم الرضي عن نظام عدم الحوافز المطبق وهو الفرض الذي يقول هنالك علاقة ترابطية بين نظام الحوافز الطبق وإشباع دوافع المكتبيين .

٥- أيضا أن الرضي الوظيفي مربوط أو يتصل بكل ماهو مادي ،بالإضافة لذلك هنالك عوامل أخري تلعب دورها في تكوين شخصية الفرد الراضي عن العمل .

٦- كذلك هنالك دليل موشر واضح وطيب علي تفهم بعض الإدارات لطبيعة عمل المكتبي.

٧- أيضا أن معظم القائمين علي أمر المكتبات هم غير مكتبين وهذا في حد ذاته مشكله ،لاتجعل هنالك أرضية مشركة في النقاش والفهم وتبادل الآراء.

التوصيات :-

١- أعادة النظر في الكادر الوظيفي المعمول به حاليا بالتنسيق مع وزارة الخدمة المدنية بما يتناسب مع المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية خصوصا المتعلقة بالترقيات والعلاوات والبدلات والمرتبات .

٢- أعادة تأهيل الأمناء عن طريق أتاحت الفص أمامهم لحضور الندوات والمؤتمرات وورش العمل داخل القطر وخارجة وتشجيعهم علي تطوير أنفسهم مهنيا وعلميا ،لكي يستطيعون تحقيق طموحاتهم ورغباتهم التي قد يكون لها تأثير كبير في مستوي رضاهم عن أوضاعهم الوظيفية .

٣- العمل علي سن قوانين مداخل الخدمة والتعين للمكتبين بصورة واضحة ،وفق معاير واضحة أسوه بزملائهم من الجامعين العاملين بقطاع المعلومات بصورة عامة.

٤- العمل علي تعضيد جهود الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات لجمع شمل المكتبين.

٥- العمل علي تعين قيادات عليا من داخل التخصص ممن يحملون مؤهل عالي في المكتبات.

٦- الحث علي تقديم دراسة إستكمالأ لهذه الدراسة ،برؤية أعمق ولتكن إدارة المعرفة وتقنيات المعلومات وأثرها في تحقيق الرضي الوظيفي.

والله المستعان.

المصادر والمراجع :-

١- ناصر محمد العديلي .الرضاء الوظيفي :دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف وموظفي الأجهزه الحكومية في مدينة الرياض بالسعودية .الرياض:معهد الادارة العامة ،١٩٩٨١م-ص-١٥.

٢-فؤاد حمد رزق فرسوني ،دراسة الرضاء الوظيفي في المكتبات – مكتبة الأدارة ١٩٨٦م-ص٤٢.

٣- محمد حسن اسعد .الرضا الوظيفي للقوة البشرية العامة في المملكة العربية السعودية/ محمد حسن اسعد ،نبيل إسماعيل رسلان-جده .١٩٩٤-ص-٣٢.

٤- ناصر محمد العديلي.السلوك الأنساني والتنظيمي ،معهد الاداره ،١٩٩٥.ص-١٩٠.

٥- احمد بدر.ألأعداد المهني لامنا المكتبات وبرامج التدريب:جامعة الكويت/الندوات الأولي لامناء ومديري المكتبات بالجامعة العربية :القاهرة (د.ن) ١٩٧٧م_ص-١-٥.

٦- شعبان عبدالعزيز خليفة – المحاورات في مناهج البحث علوم المكتبات والمعلومات .- القاهرة :الدار المصرية اللبناية -١٩٩٧م

٧- إبراهيم الغمري-السلوك الإنسان- الإسكندرية :دار الجامعات المصرية ،١٩٧٤م.

٨- علي السلمي .تطور الفكر التنظيمي .الكويت :وكالة المطبوعات ،١٩٨٠م.

٩- محمد أمين البنهاوي – إدارة العاملين في المكتبات ومراكز التوثيق-(القاهرة):العربي للنشر والتوزيع ،١٩٨٤م.

١٠- زكي محمود هاشم _الجوابن السلوكية في الأدارة –الكويت :وكالة المطبوعات ،١٩٩٠م.

الدوريات :-

عويد سلطان المشعان-(١٩٩٥)-دراسة مقارنة في الرضاء المهني بين العاملين في القطاع الخاص ،بحث دراسات نفسية ،رابطة ألأخصائين النفسين المصرية ،مج ٣،ع٣،١٩٩٩م –ص ٥٦٩.
٢- محمد محمود الذينيبات _الدافعية للمهنة لدي العاملين بالمكتبات الجامعية في الاردن- مجلة دراسات ،(١٩٨٨م) ص٧٨.
٣- فؤاد احمد فرسوني –دراسة الرضي الوظيفي في المكتبات .مكتبة الادارة ،محرم (١٤٠٧هـ))

الرسائل العلمية :-

١- درية محمد علي .- الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية وعلاقتة بمستوي الاداء :دراسة تطبيقية علي مكتبات جامعة ام درمان الاسلامية .٢٠٠١م.